



**UNIVERSIDAD DEL
ATLÁNTICO MEDIO**

GUÍA DOCENTE

COMERCIO ELECTRÓNICO

**TÍTULO UNIVERISTARIO SUPERIOR
MARKETING Y NEGOCIOS DIGITALES**

MODALIDAD PRESENCIAL

CURSO ACADÉMICO 2021-2022

ÍNDICE

RESUMEN	3
DATOS DEL PROFESORADO	3
REQUISITOS PREVIOS	3
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	4
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA	4
ESCENARIO A – PRESENCIALIDAD ADAPTADA	7
ESCENARIO B – SUSPENSIÓN COMPLETA DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL	10
BIBLIOGRAFÍA	15

RESUMEN

Centro	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas		
Titulación	TUS en Marketing y Negocios Digitales		
Asignatura	Comercio Electrónico	Código	F1C1P04007
Materia	Marketing y Negocios Digitales		
Carácter	Obligatoria		
Curso	2º		
Semestre	1º		
Créditos ECTS	3		
Lengua de impartición	Español		
Curso académico	2020-2021		

DATOS DEL PROFESORADO

Responsable de Asignatura	Esther Pérez Verdú
Correo electrónico	esther.perez@pdi.atlanticomedio.es
Teléfono	828.019.019
Tutorías	<p>Consultar horario de tutorías en el campus virtual. El horario de atención al estudiante se publicará al inicio de curso en el Campus Virtual. En caso de incompatibilidad con las franjas horarias establecidas pueden ponerse en contacto a través del <i>mail</i> para concertar una tutoría fuera de este horario.</p> <p>Se ruega que se solicite la tutoría a través del Campus Virtual o a través del correo electrónico.</p>

REQUISITOS PREVIOS

Sin requisitos previos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Cuando el estudiante supere esta asignatura será capaz de:

- Capacidad para desarrollar técnica y conceptualmente una tienda online.
- Capacidad para entender las diferentes tipologías de comercio electrónico, según su definición, objetivos y modelo de negocio.
- Capacidad para desarrollar un plan de E-Commerce, así como su plan de marketing.

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

- Definición de comercio electrónico y los modelos de negocio que incluye.
- Configuración de una tienda online.
- Creación del plan de *E-Commerce*.
- Marketing para la venta online.
- WordPress y WooCommerce como plataforma para comercio electrónico.

Estos contenidos se desarrollarán por medio del siguiente programa:

1. Comercio electrónico y modelos de negocios.

- 1.1. Definición de comercio electrónico.
- 1.2. Fundamentos de la venta online.
- 1.3. Fidelización.
- 1.4. Tipos de comercio electrónico: B2B, B2C, C2C.
- 1.5. Modelos de negocio.
- 1.6. Venta de productos digitales.
- 1.7. Ventas en multiplataforma.
- 1.8. *Drop shipping*.
- 1.9. Otros tipos de comercio electrónico.
- 1.10. *Mcommerce*. Comercio electrónico a través del móvil.
- 1.11. Venta a través de redes sociales. *Scommerce*.
- 1.12. Disrupción.
- 1.13. Los errores más comunes del comercio electrónico.

2. Elementos de la tienda online.

- 2.1. Definición de producto o servicio.
- 2.2. Las bases de datos.
- 2.3. Fijación de precios.
- 2.4. Formas de pago.
- 2.5. Ofertas y cupones.
- 2.6. Gestión de stock.
- 2.7. Logística y distribución.
- 2.8. Devoluciones.
- 2.9. Aspectos legales y fiscales.
- 2.10. Agilidad y resolución de conflictos.
- 2.11. Definición y planificación de una tienda online.
- 2.12. Investigación de mercado. Benchmarking.
- 2.13. Valores diferenciales.

3. Plan de E-Commerce.

- 3.1. Definición y planificación de la tienda online.
- 3.2. Investigación de mercado. *Benchmarking*.
- 3.3. Valores diferenciales.
- 3.4. Canvas para el comercio electrónico.
- 3.5. Atributos de los productos.
- 3.6. *Buyer persona*.
- 3.7. *Customer Journey Map* para comercio electrónico.

4. Marketing para la venta online.

- 4.1. Publicidad 360º.
- 4.2. Viralización.
- 4.3. Email marketing.
- 4.4. Publicidad tradicional.
- 4.5. SEO y SEM para comercio electrónico.
- 4.6. Publicidad digital.
- 4.7. Redes sociales.
- 4.8. Redes de opiniones.
- 4.9. Otras estrategias: gamificación, VR, IoT.
- 4.10. Plan de marketing para comercio electrónico.

- 4.11. Métricas.
 - 4.12. Gestión de crisis.
- 5. Puesta en marcha de la tienda online.**
- 5.1. Alojamiento y dominio. Servidores.
 - 5.2. Plataformas de *E-Commerce* (WooCommerce, Shopify, Magento).
 - 5.3. Instalación e inicialización del entorno de trabajo.
- 6. WordPress para comercio electrónico.**
- 6.1. Familiarización con el entorno.
 - 6.2. Configuración de los ajustes de WordPress.
 - 6.3. Gestión de los usuarios.
 - 6.4. Definición de los tipos de datos (entradas, páginas, categorías y etiquetas).
 - 6.5. El editor Gutenberg.
 - 6.6. Gestión de los medios.
 - 6.7. Apariencia. Definición de tema y personalizador.
 - 6.8. Definición de *plugin*.
- 7. WooCommerce.**
- 7.1. Familiarización con el entorno.
 - 7.2. Configuración de los ajustes de WooCommerce.
 - 7.3. Definición de los productos categorías y etiquetas.
 - 7.4. Definición de los atributos y las variaciones.
 - 7.5. Configuración de los métodos de pago.
 - 7.6. Configuración de los impuestos.
 - 7.7. Configuración de los envíos.
 - 7.8. Gestión de la tienda

**ESCENARIO A – PRESENCIALIDAD ADAPTADA
(MEMORIA VERIFICADA)**

METODOLOGÍA

- Método expositivo.
- Aprendizaje basado en la experiencia.
- Aprendizaje on-line.
- Aprendizaje basado en la realización de actividades prácticas.
- Tutoría presencial y/o virtual.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS
Clases expositivas	18
Clases prácticas y trabajos	25
Tutoría	5
Evaluación	2
Trabajo autónomo del alumno	25

"Las actividades formativas tienen un porcentaje de presencialidad del 100% a excepción del Trabajo Autónomo del Alumno."

EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN	% CALIFICACIÓN FINAL
Asistencia y participación activa	10%
Realización de trabajos y prácticas	40%
Pruebas de evaluación teórico-prácticas	50%

"Las actividades formativas tienen un porcentaje de presencialidad del 100% a excepción del Trabajo Autónomo del Alumno."

Sistemas de evaluación

- **Convocatoria ordinaria**

El sistema de evaluación ordinario comprenderá:

- Evaluación continua de la asistencia y la participación en clase. Se valorará el debate y la reflexión como trabajo de equipo.
- Presentación de un trabajo práctico al final de la asignatura, consistente en el desarrollo de una tienda online siguiendo las pautas vistas en clase.
- Examen teórico-práctico en el que se realizarán 20 preguntas tipo test (40% de la puntuación) y dos casos prácticos (60% de la puntuación).

- **Convocatoria extraordinaria y siguientes:**

Cuando no se haya superado la asignatura en la Convocatoria Ordinaria se podrá acudir a la Convocatoria Extraordinaria.

A la Convocatoria Extraordinaria se podrá acudir con una sola de las partes suspendidas (Examen y Trabajo) o con ambas, ya que en esta Convocatoria sí se guardarán las notas de las partes aprobadas.

Tanto el Examen como el Trabajo serán distintos a los de las Convocatoria Ordinaria. Por lo tanto, si un Trabajo está suspendido no será posible presentar el mismo con las correcciones necesarias, sino realizar uno completamente nuevo y desde cero, siendo igualmente necesario el visto bueno del profesor respecto a la elección de este nuevo trabajo.

El Examen en convocatoria extraordinaria constará también de 20 preguntas tipo test (40% de la puntuación) y dos casos prácticos (60% de la puntuación).

Si un alumno suspende una de las partes (examen teórico-práctico/trabajo final asignatura) en convocatoria ordinaria y en extraordinaria, el alumno debe volver a cursar la asignatura completamente, ya que no ha adquirido las competencias de la misma.

Todos los trabajos entregados por el alumno durante el curso académico deben respetar el formato para la presentación de trabajos vigente en la Universidad.

Criterios de calificación

El criterio de calificación general consiste en que cada tarea se valora con una calificación de 0 a 10. Para obtener la nota media final, es necesario superar cada apartado de la evaluación con una nota mínima igual a 5.

Si los alumnos asisten como mínimo al 75% de las clases, el sistema de calificación es el siguiente:

- (a) Examen final teórico-práctico que podrá constar de la realización de test, resolución de problemas o casos prácticos: 50% de la nota final.
- (b) Ejercicio práctico que consistirá en la creación de una tienda online: 40% de la nota final.

En el caso de que los alumnos asistan a clase en un porcentaje inferior al 75%, el alumno no podrá presentarse en la convocatoria ordinaria.

Para obtener la calificación final, sumando los criterios anteriores, es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final y en cada una de las actividades/tareas/trabajo final que se realicen durante el curso. Si el alumno no supera con una nota mínima de 5 un trabajo/tarea se le asignará otro trabajo nuevo, debiendo superar también este trabajo con una nota mínima de 5. Si un alumno no entrega alguna/s de las tareas/trabajos planificados en el curso deberá acudir a la convocatoria extraordinaria, entendiéndose no superada la parte de realización de trabajos y prácticas de la asignatura en convocatoria ordinaria.

Si el alumno no supera el trabajo final de la asignatura en convocatoria ordinaria deberá realizar otro trabajo completamente nuevo para la convocatoria extraordinaria. No podrá ser una modificación o mejora del trabajo no superado. Este trabajo será designado por el docente. Si el alumno no tiene en cuenta lo indicado con anterioridad en este párrafo el trabajo presentado se considerará no apto, no superándose la asignatura.

Si no se presenta el alumno al examen de convocatoria oficial figurará como no presentado dado que aprobar el examen teórico-práctico es condición básica para aprobar la asignatura.

La nota de los trabajos desarrollados durante el curso se guardará para el resto de las convocatorias asociadas al presente proyecto docente.

Si un alumno suspende una de las partes (examen teórico-práctico/trabajo final asignatura) en convocatoria ordinaria y en extraordinaria, el alumno debe volver a cursar la asignatura completamente en el siguiente curso, ya que no ha adquirido las competencias de esta.

La asistencia a todas las clases es obligatoria durante todo el curso académico.

Como norma general se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Sólo tendrá derecho a examen aquel alumno que haya demostrado una progresión adecuada durante el curso, para lo cual se requiere un mínimo del 75% de asistencia a la asignatura.

Las faltas de asistencia el día anterior y/o el mismo día de un examen, a cualquier asignatura que se imparta, se computarán como faltas dobles.

ESCENARIO B – SUSPENSIÓN COMPLETA DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL

METODOLOGÍA

- Método expositivo.
- Aprendizaje basado en la experiencia.
- Aprendizaje on-line.
- Aprendizaje basado en la realización de actividades prácticas.
- Tutoría presencial y/o virtual.

Desarrollo de la asignatura:

La asignatura se desarrollará telemáticamente debido a la imposibilidad de hacerlo presencialmente. Para ello se hará uso del campus virtual de la universidad y las herramientas que este proporciona: espacio para colgar contenidos para los alumnos, clases online planificadas con antelación y comunicadas a los alumnos a través del campus, foros y blogs para realizar debates y aclaración de dudas, espacio para planificar las tareas a los alumnos y que estos las suban en tiempo y forma, tablón del docente para comunicar a los alumnos las tareas, clases online, foros y cualquier información importante que considere el/la docente. Los contenidos de la asignatura se impartirán con los medios indicados para cumplir lo especificado en esta guía y en la memoria del grado.

Aparte de lo indicado anteriormente los/las docentes y alumnos/as al disponer de un correo institucional de Office 365 tienen la posibilidad de utilizar la aplicación “Microsoft Teams”, que mejorará también el apoyo a la actividad docente en modo remoto.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS
Clases expositivas	18
Clases prácticas y trabajos	25
Tutoría telemática	5
Evaluación	2
Trabajo autónomo del alumno	25

EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN	% CALIFICACIÓN FINAL
Asistencia y participación activa	10%
Realización de trabajos y prácticas	40%
Pruebas de evaluación teórico-prácticas	50%

Sistemas de evaluación

- **Convocatoria ordinaria**

El sistema de evaluación ordinario comprenderá:

- Evaluación continua de la asistencia y la participación en clase. Se valorará el debate y la reflexión como trabajo de equipo.

- Presentación de un trabajo práctico al final de la asignatura, consistente en el desarrollo de una tienda online siguiendo las pautas vistas en clase.
- Examen teórico-práctico en el que se realizarán 20 preguntas tipo test (40% de la puntuación) y dos casos prácticos (60% de la puntuación).

- **Convocatoria extraordinaria y siguientes**

Cuando no se haya superado la asignatura en la Convocatoria Ordinaria se podrá acudir a la Convocatoria Extraordinaria.

A la Convocatoria Extraordinaria se podrá acudir con una sola de las partes suspendidas (Examen y Trabajo) o con ambas, ya que en esta Convocatoria sí se guardarán las notas de las partes aprobadas.

Tanto el Examen como el Trabajo serán distintos a los de las Convocatoria Ordinaria. Por lo tanto, si un Trabajo está suspendido no será posible presentar el mismo con las correcciones necesarias, sino realizar uno completamente nuevo y desde cero, siendo igualmente necesario el visto bueno del profesor respecto a la elección de este nuevo trabajo.

El Examen en convocatoria extraordinaria constará también de 20 preguntas tipo test (40% de la puntuación) y dos casos prácticos (60% de la puntuación).

Si un alumno suspende una de las partes (examen teórico-práctico/trabajo final asignatura) en convocatoria ordinaria y en extraordinaria, el alumno debe volver a cursar la asignatura completamente, ya que no ha adquirido las competencias de esta.

Todos los trabajos entregados por el alumno durante el curso académico deben respetar el formato para la presentación de trabajos vigente en la Universidad.

Evaluación

La evaluación se realizará a través del campus virtual, en modalidad online. Para ello los docentes disponen del espacio “test” en el campus virtual de cada asignatura. Estos test podrán incluir preguntas de diverso tipo (test, cortas, ...) permitiendo al docente adaptar el examen teórico-práctico de su asignatura a esta opción. Cada test permite valorar individualmente la puntuación de cada pregunta, modificándola posteriormente según la respuesta del alumno/a.

Una vez corregido y valorado cada test, se comunica al alumno vía campus virtual la nota obtenida en el mismo.

Los demás ítems de la evaluación permanecen igual. Lo único que cambia es la realización del examen presencial, que pasará a realizarse vía online. La entrega de trabajos se realizará a través del campus virtual, en las tareas habilitadas para ello por el docente. Si el trabajo incluye la presentación de este, el alumno podrá elaborar un vídeo de su presentación y enviarla al docente o realizarla de forma grupal utilizando el campus virtual o la herramienta TEAMS. Estos criterios quedarán a elección del docente. Todos los trabajos y prácticas se entregarán a través del campus virtual, siendo evaluados y dando *feedback* al alumno desde la plataforma.

La asistencia y participación se evaluará teniendo en cuenta la asistencia y participación de los alumnos a las clases online. Las clases telemáticas se impartirán en el mismo horario en el que se celebraban las clases presenciales.

Tutorías

Las tutorías se realizarán en modalidad telemática a través del campus virtual. Para ello en el apartado de “Clases on line” se permite elegir entre las opciones “clase”, “tutoría individual” o “tutoría grupal”. Las tutorías se pueden llevar a cabo también a través de los chats y foros proporcionados por el campus virtual.

Criterios de calificación

El criterio de calificación general consiste en que cada tarea se valora con una calificación de 0 a 10. Para obtener la nota media final, es necesario superar cada apartado de la evaluación con una nota mínima igual a 5.

Si los alumnos asisten como mínimo al 75% de las clases, el sistema de calificación es el siguiente:

- (a) Examen final teórico-práctico que podrá constar de la realización de test, resolución de problemas o casos prácticos: 50% de la nota final.
- (b) Ejercicio práctico que consistirá en la creación de una tienda online: 40% de la nota final.

En el caso de que los alumnos asistan a clase en un porcentaje inferior al 75%, el alumno no podrá presentarse en la convocatoria ordinaria.

Para obtener la calificación final, sumando los criterios anteriores, es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final y en cada una de las actividades/tareas/trabajo final que se realicen durante el curso. Si el alumno no supera con una nota mínima de 5 un trabajo/tarea se le asignará otro trabajo nuevo, debiendo superar también

este trabajo con una nota mínima de 5. Si un alumno no entrega alguna/s de las tareas/trabajos planificados en el curso deberá acudir a la convocatoria extraordinaria, entendiéndose no superada la parte de realización de trabajos y prácticas de la asignatura en convocatoria ordinaria.

Si el alumno no supera el trabajo final de la asignatura en convocatoria ordinaria deberá realizar otro trabajo completamente nuevo para la convocatoria extraordinaria. No podrá ser una modificación o mejora del trabajo no superado. Este trabajo será designado por el docente. Si el alumno no tiene en cuenta lo indicado con anterioridad en este párrafo el trabajo presentado se considerará no apto, no superándose la asignatura.

Si no se presenta el alumno al examen de convocatoria oficial figurará como no presentado dado que aprobar el examen teórico-práctico es condición básica para aprobar la asignatura.

La nota de los trabajos desarrollados durante el curso se guardará para el resto de las convocatorias asociadas al presente proyecto docente.

Si un alumno suspende una de las partes (examen teórico-práctico/trabajo final asignatura) en convocatoria ordinaria y en extraordinaria, el alumno debe volver a cursar la asignatura completamente en el siguiente curso, ya que no ha adquirido las competencias de esta.

La asistencia a todas las clases es obligatoria durante todo el curso académico.

Como norma general se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Sólo tendrá derecho a examen aquel alumno que haya demostrado una progresión adecuada durante el curso, para lo cual se requiere un mínimo del 75% de asistencia a la asignatura.

Las faltas de asistencia el día anterior y/o el mismo día de un examen, a cualquier asignatura que se imparta, se computarán como faltas dobles.

BIBLIOGRAFÍA

- **Básica:**
 - Fundamentos del E-Commerce. Tu guía de comercio electrónico y negocios online. Alexandre Fonseca.
 - SEO para Ecommerce. Jordi Ordóñez (2018).
- **Complementaria:**
 - La tienda de los sueños. Brad Stone (2014).
 - Vender con éxito en Amazon. Ignacio Somalo y Pablo Renaud (2019).
- **Recursos web:**
 - Libro Blanco del Comercio Electrónico. AECCEM (Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional).
<https://www.orientadorweb.com/Lbce.pdf>
 - ZMOT: por qué ahora es más importante que nunca. Jim Lecinsky.
<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/es-es/estrategias-de-marketing/busqueda/momento-cero-de-la-verdad-por-que-ahora-es-mas-importante-que-nunca/>